

Kundenberatung: Erfolgreich durch die Mündliche Prüfung

Kundenprofile Kontoführung und Zahlungsverkehr

8. Auflage

Information zum Arbeiten mit diesen Kundenprofilen:

Es wird nicht immer auf jede einzelne Frage, die im Buch gestellt wird eine explizite Antwort gegeben. Gewisse Spielräume müssen beim Gespräch vorhanden sein, um die individuelle Note zu gewährleisten.

Ohnehin wird es oft zu Rückfragen des Kunden (Prüfers), je nach Formulierung des Beraters, kommen. Besonders bei Verständnisproblemen werden solche Zwischenfragen auftauchen.

Bei diesen Kundenprofilen handelt es sich um Anregungen, um eine grobe Struktur in die Trainingsgespräche zu bringen. Dabei wurden die verschiedenen Profile so gewählt, dass möglichst die unterschiedlichen Produktmodalitäten und Problemfälle behandelt werden können.

Viel Spaß beim Üben und viel Erfolg in Ihrer mündlichen Prüfung!

Ihr Achim Schütz

Kundenprofil Fall Nr. 4.1

Profil 1:

Helga Schmitt:
Thomas wird Zeitungen austragen und etwa 100 Euro im Monat bekommen. Nach der Schule wird er eine Ausbildung beginnen. Frau Schmitt ist besorgt, wegen eventueller Überziehungen. Sonst sollen alle Transaktionen möglich sein.

Profil 2:

Helga Schmitt:
Es wird lediglich monatliches Taschengeld von 50 Euro überwiesen. Richtig glücklich ist Herr Schmitt nicht, dass Thomas ein eigenes Konto haben soll. Thomas wird nach der Realschule auf das Gymnasium wechseln.

Kundenprofil Fall Nr. 4.2

Profil 1:

Gisela Schulze:
Frau Schulze hat den Erbschein dabei und legt Ihnen das Papier vor. Außer ihrem Bruder gibt es keine weiteren Erben. Frau Schulzes Bruder wohnt in der Schweiz und ist beruflich sehr viel unterwegs. Es wird nicht möglich sein, dass er persönlich vorbei kommt. Die gesamten Beerdigungskosten betragen 3.000 EUR und sollen überwiesen werden. Vom Konto der Verstorbenen ging nur eine monatliche Telefonrechnung ab.

Profil 2:

Gisela Schulze:
Frau Schulze hat eine Sterbeurkunde dabei. Von einem Testament weiß Sie bisher nichts, sie kann sich aber vorstellen, dass ihre Mutter ein Testament im Schließfach haben könnte. Frau Schulze hat noch zwei Geschwister, die in der näheren Umgebung wohnen und auch vorbei kommen können. Die Beerdigungskosten betragen 3.000 EUR und sollen überwiesen werden. Der Vertrag zu Gunsten Dritter für die Enkelin ist bereits angenommen

Kundenprofil Fall Nr. 4.3

Profil 1:

Eduard Globetrotter:
Ihr Kunde hat Ihnen Mahnungen der Telefongesellschaft (monatlich), des Elektrizitätswerks (vierteljährlich) und der Versicherungsgesellschaft (monatlich) mitgebracht. Die Tochter Marlies ist auch über das Girokonto verfügungsberechtigt. Der Kanadatrip soll etwa vier Wochen dauern. Bisher hatte Herr Globetrotter Sorten, seine Kundenkarte und Reiseschecks verwendet.

Profil 2:

Eduard Globetrotter:
Ihr Kunde hat Ihnen Mahnungen der Telefongesellschaft (monatlich) mitgebracht. Er muss aber monatlich auch noch Garagenmiete (50 EUR) zahlen. Es gibt keine Vollmachten über die Konten. Die Kanadareise soll eine Rundfahrt von Norden nach Süden werden. H. Globetrotter wird sich ein Auto mieten und in Motels wohnen. Eine Krankenversicherung hat er bisher nicht.

Kundenprofil Fall Nr. 4.4

Profil 1:

Ehel. Glücklich:
Der Urlaub in Venedig ist vorbei. Das neue Konto soll auf Eheleute lauten. Das alte Konto bei der anderen Bank soll gelöscht werden. Bei der anderen Bank waren zwei Kundenkarten und eine Kreditkarte ausgegeben worden. Es liegen keine negativen Auskünfte vor. Ein PC ist vorhanden. Die Sparbücher werden umgeschrieben auf Eheleute.

Profil 2:

Ehel. Glücklich:
Das neue Konto wird auf Herrn Glücklich lauten. Frau Glücklich wird bevollmächtigt. Das Konto bei der anderen Bank soll gelöscht werden. Dort ist allerdings ein Sollsaldo von 500 EUR abzulösen. Darlehen bestehen nicht. Es liegen keine negativen Auskünfte vor. Frau Glücklich hat noch keinen VL-Vertrag.

Kundenprofil Fall Nr. 4.5

Profil 1:

Gisela Barren:
Die Kundin hat die Satzung dabei. Der Inhalt entspricht dem des Registerauszuges. Die Verfügungsberechtigung über das neue Vereinskonto soll wie im Auszug geregelt werden. Der Verein ist gemeinnützig, die NV-Bescheinigung kennt Frau Barren nicht. Ein PC ist vorhanden. Bisher wurden den Mitgliedern Rechnungen für den Vereinsbeitrag geschickt. Eine spezielle Mitgliederverwaltung gibt es bisher nicht.

Profil 2:

Kundenprofil Fall Nr. 4.6

Profil 1:

Fred Großholz:
Die Einmann GmbH wurde vor einer Woche gegründet. Eine Satzung hat Herr Großholz dabei. Daraus geht hervor, dass er alleiniger Geschäftsführer und Gesellschafter ist. Die Firma wird Serviceleistungen für andere Unternehmen bieten. Zunächst sind nur zwei Mitarbeiter beschäftigt. Der Zahlungsverkehr soll über den PC abgewickelt werden. Konto für GmbH.

Profil 2:

Fred Großholz:
Die GmbH hat laut Satzung zwei Gesellschafter und zwei Geschäftsführer. Das Konto soll auf die GmbH eröffnet werden und beide Geschäftsführer sollen einzeln verfügen dürfen. Ein Kontokorrentkredit über 10.000 EUR wäre hilfreich. Die Eintragung der GmbH ins Handelsregister wird noch dauern. Der Zahlungsverkehr soll mit PC abgewickelt werden.

Kundenprofil Fall Nr. 4.7

Profil 1:

Eva Friedvoll:
Frau Friedvoll legt Ihnen den Betreuerausweis und den Personalausweis vor. Das Haus von Frau Alt soll verkauft werden. Eine allgemeine Ermächtigung des Vormundschaftsgerichtes kennt Frau Friedvoll nicht.

Rechnerische Angaben:

Pflegekosten pro Monat: 2.000 EUR
Pflegeversicherung zahlt mtl.: 1.000 EUR
Mtl. Taschengeld für Frau Alt : 50 EUR

Kundenprofil Fall Nr. 4.8

Profil 1:

Hedwig von Altenberg:
Herr Guthertz soll den Vertrag über 12.000 EUR erhalten. Der Vertrag kann durchaus auch vorher schon angenommen werden. Für die Enkelin Julia soll ein neues Sparbuch angelegt werden, dass dann zum 18. Geburtstag übertragen werden soll. Die Annahme der Schenkung soll auch hier vorher möglich sein.

Profil 2:

Hedwig von Altenberg:
Herr Guthertz soll den Sparbrief über 12.000 EUR später einmal bekommen. Er soll aber zunächst noch nichts von seiner Begünstigung erfahren. Die Enkelin Julia soll zu ihrem 18. Geburtstag das Sparbuch erhalten. Hier können die Eltern für Ihre Tochter die Schenkung durchaus im Voraus annehmen.

Kundenprofil Fall Nr. 4.9

Profil 1:

Peter Klein:
Herr Klein ist Geschäftsmann, kostenorientiert und risikofreudig. Die Zahlungsmöglichkeiten der Kunden hängen daher auch besonders von den Kosten ab. Es werden günstige Kleidungsstücke verkauft mit Einzelumsätzen zwischen 5 und 100 EUR. Eine Erhöhung des KKK erscheint ihm sinnvoll, da er künftig noch mehr Produkte in seinen Ausstellungsräumen anbieten möchte. Einen PC gibt es in der Firma. An einer Abwicklung von Onlinezahlungen ist Herr Klein interessiert.

Profil 2:

Peter Klein:
Herr Klein hatte bereits schlechte Erfahrungen mit „faulen“ Schecks. Daher ist er eher sicherheitsorientiert. Er betreibt einen exklusiven Modeshop mit Pelzen und Designerkleidung. Die Einzelumsätze liegen zwischen 100 und 5000 EUR. Es sollen daher auch alle Zahlungsmöglichkeiten offen stehen. Ein PC ist im Geschäft vorhanden, aber von einer Onlineabwicklung hält Herr Klein wenig, da er Angst vor eventuellen Sicherheitslücken hat. Das Festgeld wird auch weiterhin nicht gebraucht, evtl. Noch Erhöhung des Guthabens.

Kundenprofil Fall Nr. 4.10

Profil 1:

Johann Kelter:

Die Weinimport GmbH hat nach Einschätzung von Herrn Kelter die bessere Verhandlungsposition. Der Kontrahent in Südafrika wünscht sich zumindest eine Zahlung als Dokumenteninkasso. Ein Ausbau der Geschäftsverbindung mit Finest Wine kann sich Herr Kelter gut vorstellen. Erfahrungen hat er bisher allerdings nicht mit der Firma. USD-Konten sind nicht vorhanden, eine Abwicklung in EUR wäre Herrn Kelter wegen der Währungsrisiken lieber.

Profil 2:

Johann Kelter:

Da der Exporteur mit der Weinimport GmbH keine Erfahrungen hat, soll die Zahlung möglichst sicher erfolgen. Die Kosten spielen dabei keine Rolle. Herr Kelter hat keine Erfahrung mit INCOTERMS, Auslandsgeschäften und USD-Abwicklungen. Der Wein kann in Deutschland in etwa zwei Monaten verkauft werden. Es ist aber ausreichend Liquidität vorhanden. Als Dokumente sollen das Konnossement, das Ursprungszeugnis, eine Frachtliste in zweifacher Ausfertigung, sowie eine Rechnung verwendet werden.

Kundenprofil Fall Nr. 4.11

Profil 1:

Manuela Puschnik:

Frau Puschnik schließt die Filialen um 18:00 Uhr. Anschließend wird das Geld gezahlt und zur Einzahlung vorbereitet (ca. 4.000 bis 7.500 EUR täglich). Nach Geschäftsschluss fährt Frau Puschnik ohnehin an der Bankfiliale vorbei und verwahrt es zu Hause bis zum nächsten Morgen.

Profil 2:

Manuela Puschnik:

Frau Puschnik schließt die Filialen um 18:00 Uhr. Anschließend wird das Geld gezahlt und zur Einzahlung vorbereitet (ca. 10.000 bis 18.000 EUR täglich). Nach Geschäftsschluss fährt Frau Puschnik ohnehin an der Bankfiliale vorbei und verwahrt es zu Hause bis zum nächsten Morgen.